

KÄRCHER

makes a difference



MANUAL DE GARANTÍAS

POLITICAS GENERALES PARA GARANTIAS DE EQUIPOS HOME & GARDEN Y PROFESIONAL

Nuestro procedimiento tiene como finalidad dar a conocer el proceso para la atención de garantías, agilizar el proceso de equipos averiados y dejar claro la responsabilidad de nuestra compañía Kärcher frente a todos nuestros distribuidores autorizados a nivel nacional, tomando en cuenta lo siguiente:

La Garantía de Fábrica no cubre los defectos provocados por el mal uso del producto.

Nulidad de la Garantía del producto:

- Cuando haya sido modificado, abierto, desarmado o reparado cualquiera de sus componentes por personal no autorizado.
- Cuando sea utilizado de manera inadecuada.
- Cuando haya sufrido manipulación indebida.
- Cuando haya sufrido deterioro o daños producidos por su mal manejo.
- Cuando haya sufrido daño por agentes externos responsabilidad del usuario (agua, ácidos y otras sustancias).
- Por desgaste de piezas por uso excesivo.
- Los daños ocasionados por aguas duras o sucias en las hidrolavadoras.
- Daños por golpes, aplastamiento o abrasión.
- Piezas de desgaste normal.
- Fallas ocasionadas por falta de mantenimiento preventivo.

KARCHER S.A.S o su Centro de Servicios Autorizado, sustituirá, libre de cargo aquella pieza o aquellas piezas que tengan algún defecto de material o de fabricación. Quedan excluidas de esta garantía las baterías, los servicios normales de mantenimiento periódico, los cuales son por cuenta del cliente (ver manual de operación de equipos), así como los daños ocasionados por adaptaciones de equipos o accesorios no autorizados por el fabricante o por no disponer y suministrar las condiciones mínimas requeridas para su operación (conexiones eléctricas, suministro de agua, aceite, agentes de limpieza, etc.), de acuerdo al manual del fabricante el cual debe ser leído y entendido por el cliente antes de poner en funcionamiento el equipo.

¿Quién proporciona la garantía?

El proceso de garantía es un proceso solidario entre el distribuidor y Karcher, Por ello el distribuidor es responsable de garantizar que los productos vendidos y entregados al cliente final se encuentren en perfectas condiciones (no tengan golpes o que estén incompletos). Los **Centros de Servicio Autorizados Karcher** proporcionan el servicio de revisión del producto para evaluar si aplica o no una garantía.

¿Cuánto dura el período de garantía?

El período de garantía por producto es de un (1) año por cualquier defecto de fabricación y/o partes eléctricas con previa revisión por parte de servicio técnico, a partir de la fecha de factura. Aplica únicamente para maquinas vendidas en Colombia.

Requisitos:

Copia de factura de compra, en caso de que el cliente extravié la factura de compra, el distribuidor deberá entregar una copia o certificar la compra (carta)

¿Cuándo un cliente puede solicitar la garantía?

El cliente puede solicitar la garantía cuando el producto presente alguna anomalía en su funcionamiento y se encuentre dentro del periodo de garantía. Este producto debe ser remitido al CSA (Centro de Servicio Autorizado Karcher) más cercano a su residencia para su revisión.

Nota: por ningún motivo el cliente o un tercero diferente al CSA deben manipular el producto (Desarmar, cambiar y/o intento de corrección del defecto), esto con llevará la pérdida total de garantía.

La garantía quedara sin efecto para equipos de hogar cuando:

- A. El equipo sea usado para aplicaciones que no sean de tipo doméstico. Este equipo marca KARCHER ha sido diseñado para uso **exclusivo** en el hogar. No debe ser utilizado comercial o industrialmente como en: autolavado, construcciones, agencias y/o talleres automotrices etc.
- B. Las piezas se dañen por las siguientes razones: accidentes, mal uso o negligencia al ser operada, de acuerdo con el instructivo de uso que lo acompaña. Si se utilizan productos químicos corrosivos, tóxicos, inflamables, gasolina o diésel no autorizado por KARCHER, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor y en caso de que la maquina sea sometida a uso intensivo por periodos largos de tiempo.

Cuando se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de trabajo como: bajo caudal, baja presión y baja calidad del agua de alimentación, voltaje regular o diferente al recomendado por el fabricante.

- C. La garantía no incluye lucro cesante, pérdida de tiempo y daños a terceros. Tampoco cubre bujías, elementos de filtro, baterías recargables, deterioro de superficies pintadas, corrosión y cualquier clase de daños debido al almacenamiento y transporte incorrecto.

La garantía quedara sin efecto para equipos profesionales cuando:

- A. Las piezas se dañen por las siguientes razones: accidentes, mal uso o negligencia al ser operada, de acuerdo con el instructivo de uso que lo acompaña. Si se utilizan productos químicos corrosivos, tóxicos, inflamables, gasolina o diésel no autorizado por KARCHER, o cuando la maquina presente daños atribuibles al consumidor.
- B. Cuando se presenten condiciones inadecuadas de instalación y funcionamiento en el lugar de trabajo como: bajo caudal, baja presión y baja calidad del agua de alimentación, voltaje regular o diferente al recomendado por el fabricante.
- C. La garantía no incluye lucro cesante, pérdida de tiempo y daños a terceros: tampoco cubre bujías, elementos de filtro, baterías recargables, deterioro de superficies pintadas, corrosión y cualquier clase de daños debido al almacenamiento y transporte incorrecto. El certificado de garantía debe ser diligenciado por el cliente y por el distribuidor.
- D. La garantía quedara sin efecto cuando no se sea diligenciado el acta de entrega correspondiente al equipo (verificación de instalación y recomendaciones generales de funcionamiento) para los equipos que aplique de acuerdo con las políticas comerciales de Karcher.

Obtención de la garantía.

Para hacer válida la garantía, el cliente debe retornar el equipo con sus accesorios y factura con fecha de compra a cualquier Centro de Servicio Autorizado por Karcher. (Anexo a este documento el listado actualizado de CSA). Cualquier duda e inquietud no dude en comunicarse con nosotros.

Procedimiento para atención de garantías

Todo producto que sea vendido por nuestros distribuidores autorizados y que presente falla al usuario final debe ser llevado por el usuario final a nuestros Centros de Servicio Autorizado (CSA) para que sea otorgado el servicio de garantía, siempre y cuando cumpla con los requerimientos anteriormente expuestos. En caso de que no exista un Centro de Servicio Autorizado en la ciudad donde el cliente resida, puede enviarlo por medio de cualquier transportadora al CSA más cercano con pago contra entrega (siempre colocando el valor declarado correspondiente al 70% del valor de la compra) y enviar notificación a nuestra área de garantías al correo garantias@co.karcher.com para que autorice dicho gasto al CSA por concepto de flete y para que pueda hacer seguimiento del caso.

Procedimiento para devoluciones por garantías no atendidas “puntuales”. Tiempo y en condiciones óptimas.

En caso de que se presenten demoras en la respuesta de garantía que puedan superar o superen los términos expresados por la ley y que sean atribuibles al Centro de Servicio Autorizado, se debe comunicar al correo garantias@co.karcher.com el caso con el fin de obtener una respuesta inmediata al caso.

Cordialmente
Diego E. Guzmán
Gerente de Servicio Postventa
E-mail: diego.guzman@co.karcher.com